

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FITUR BSI MOBILE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI MAHASISWA PERGURUAN
TINGGI DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

AINUN JARIAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023/1444 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FITUR BSI MOBILE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI MAHASISWA
PERGURUAN TINGGI DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

AINUN JARIAH

190105020132

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun Jariah
NIM : 190105020132
Tempat/Tgl. Lahir : Binawara/06 februari 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 26 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,

tangan

Ainun Jariah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin

Ditulis oleh : Ainun Jariah

N I M : 190105020132

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023 M / 1444 H

Tempat dan tanggal lahir : Binawara, 06 Februari 2000

Alamat : Desa Binawara Kec. Kusan Hulu Kab. Tanah Bumbu Prov. Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Februari 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary A.Z., M.A
NIP. 195608141982031005

Pembimbing II



Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag
NIP. 196106251986032003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin” ditulis oleh Ainun Jariah, telah diuji dalam sidang Tim Penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Hari : Rabu

Tanggal : 12 April 2023

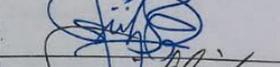
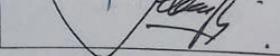
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75) nilai 84,6

Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.



Bobo Sukarni, M. Ag
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary A.Z., M.A Ketua Penguji	
2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag Anggota	
3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M. Si Anggota	
4. Fahrudin, S. AB, M. E. Anggota	

ABSTRAK

Ainun Jariah. 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi di Banjarmasin. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. Pembimbing II: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fitur BSI Mobile, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini menjadi sangat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile apakah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat terkhusus mahasiswa dan menambah wawasan bagi masyarakat dan mahasiswa mengenai bank syariah. Penelitian ini juga di buat berdasarkan pengalaman pribadi peneliti yang pernah mengalami gagal transfer saat melakukan transfer di BSI Mobile. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin, mengetahui pengaruh fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, data diambil dari penyebaran kuesioner dimana 100 mahasiswa yang menjadi nasabah BSI di beberapa perguruan tinggi di Banjarmasin dijadikan sebagai sampel. Peneliti

menyebarkan link kuesioner melalui WhatsApp dan ada juga dengan terjun langsung kelapangan dengan cara mendatangi universitas-universitas yang ada di Banjarmasin, untuk meminta langsung kepada mahasiswa mengisi kuesioner penelitian. Teknik sampel yang digunakan yaitu pengambilan sampel non-probabilitas yaitu dimana terdapat kriteria khusus untuk responden yaitu responden sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia dan memiliki aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa uji dan analisis yaitu validitas, reliabilitas, diskriptif, asumsi klasik, linier berganda, hipotesis serta koefisien determinasi (R^2).

Dari beberapa uji dan analisis tersebut menghasilkan yaitu kualitas pelayanan BSI Mobile (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y), fitur BSI Mobile (X2) berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) dan kualitas pelayanan BSI Mobile(X1) dan fitur BSI Mobile (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,1 %

MOTTO

“Allah Is The Best Planner”

Allah tidak menyegerakan sesuatu kecuali itu yang baik dan tidak pula
melambat-lambatkan sesuatu kecuali itu yang terbaik

Kita hanya perencana, bukan penentu

Kita hanya bisa berusaha, semoga Allah bantu.

“Allah tidak pernah membiarkan sesuatu terjadi tanpa sebuah alasan.

Bahkan ketika kedua kakimu terjatuh, barangkali ada sesuatu di depan sana
yang apabila engkau melanjutkan perjalanan, mudhorat yang menimpa mu
justru menjadi jauh lebih besar.”

PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang tak henti saya haturkan kepada Allah SWT karena berkat-Nya lah saya bisa berada di titik ini, melewati tahap demi tahap proses perkuliahan, dan tak lupa kepada baginda Sayyidina Muhammad SAW, karena berkat shalawat kepadanya Allah mempermudah urusan saya menyelesaikan penelitian ini.

Karya sederhana ini saya persembahkan dengan segenap cinta dan doa kepada kedua orang tua tercinta, Ibu saya Umi Kalsum dan Bapak saya Basuni yang tak hentinya mendoakan untuk kesuksesan anaknya, kepada saudara-saudara dan keluarga saya yang pastinya ikut andil dalam perjalanan perkuliahan saya.

Kepada seluruh dosen-dosen UIN Antasari Banjarmasin yang telah mengajarkan ilmu yang luar biasa kepada saya sejak masuk kuliah hingga di penghujung semester ini terkhusus kepada Dosen Pembimbing saya Prof.Dr.H.A.Hafiz Anshary A.Z., M.A dan Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan penelitian ini,

Kepada teman-teman seperjuangan keluarga besar mahasiswi Tanah Bumbu yang menjadi saksi perjuangan saya dalam menyelesaikan penelitian ini dan saya ucapkan terimakasih juga kepada teman-teman lokal B 2019 yang selalu saling mensupport satu sama lain.

Dan yang paling utama penelitian ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri Ainun Jariah yang sudah mau bertahan sampai detik ini, mau berjuang dari manis pahitnya dunia perkuliahan, menjadi anak perantauan yang jauh dari orang tua demi meraih gelar sarjana, dan terimakasih sudah mau berjuang walau rasa malas kerap kali datang, dan rela mengorbankan waktu tidur demi tugas kuliah yang harus diselesaikan.

Semoga ilmu yang kita dapatkan bisa bermanfaat di masa sekarang dan masa yang akan datang, semoga Allah selalu mempermudah urusan kita. Terakhir “perbaiki hubunganmu dengan Allah maka Allah akan memperbaiki hubunganmu dengan manusia”.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	KH	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>A</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>I</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>U</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	<i>Ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	<i>Au</i> <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi di Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ., M.A dan Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan bapak saya tersayang yaitu Ibu Umi Kalsum dan Bapak Basuni , saudara-saudara ku terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 24 Februari 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ainun Jariah', with a horizontal line underneath.

Ainun Jariah

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FITUR BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI BANJARMASIN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8

C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Definisi Operasional	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Hipotesis	14
H. Kerangka Berpikir.....	16
I. Sistematika Penulisan	16
BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN FITUR BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH.....	18
A. Bank Syariah Indonesia	18
B. BSI Mobile.....	23
C. Kualitas Pelayanan BSI Mobile.....	26
D. Fitur BSI Mobile	32
E. Kepuasan Nasabah	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Subjek dan Objek Penelitian	44
E. Data dan Sumber Data	44

F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Bank Syariah Indonesia	55
B. Pelayanan dan Produk BSI.....	56
C. FITUR BSI MOBILE	58
D. Analisis Data.....	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	64
3. Analisis Deskriptif Responden	66
4. Statistik Deskriptif	69
5. Uji Asumsi Klasik.....	74
6. Regresi Linier Berganda dan Uji t	80
7. Uji f.....	82
8. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
BAB V PENUTUP.....	85
A. Simpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92

DOKUMENTASI PENELITIAN	110
RIWAYAT HIDUP	115

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 skor skala liker	47
Tabel 3. 2 Tabel 3.2 Indikator Penelitian	47
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	63
Tabel 4. 2 Uji Validitas Fitur BSI Mobile (X2).....	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)	64
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Fitur BSI Mobile	66
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	66
Tabel 4. 7 Skor Kuesioner untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	67
Tabel 4. 8 Skor Kuesioner untuk Variabel Fitur BSI Mobile (X2).....	68
Tabel 4. 9 Skor Kuesioner untuk Variabel Kepuasan (Y)	68
Tabel 4. 10 Deskriptif Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4. 11 Deskriptif usia Responden	69
Tabel 4. 12 Deskriptif Universitas Responden	70
Tabel 4. 13 statistik deskriptif	70
Tabel 4. 14 Perhitungan kategori Variabel	71
Tabel 4. 15 Kategorisasi Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4. 16 kategorisasi Fitur BSI Mobile	73
Tabel 4. 17 kategorisasi Kepuasan Nasabah	74
Tabel 4. 18 Hasil uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test	76
Tabel 4. 19 Hasil uji Multikolinieritas	77

Tabel 4. 20 Hasil Uji White	80
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis H_1 dan H_2 dengan Uji t.....	82
Tabel 4. 22 Hasil Uji f.....	84
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Menu Home.....	58
Gambar 4. 2 menu QRIS.....	59
Gambar 4. 3 waktu sholat.....	59
Gambar 4. 4 Menu Bantuan	60
Gambar 4. 5 Al-Qur'an dan Hikmah	60
Gambar 4. 6 Berbagi-Zifwaf	61
Gambar 4. 7 Beranda.....	61
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	74
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	78